

言語的接遇が観光客満足度にもたらす影響に関する研究

要旨本文

観光産業が新しい国の経済的柱として注目されている。その中で、訪日外国人観光客への対応の一環として多言語対応の必要性が増しているが、多言語対応の充実が外国人観光客の集客と観光体験満足度を上げる要因となりうるのだろうか。先行研究では、未だ日本の観光地には多言語対応に関する多くの課題が残っていること、観光地ではそうしたコミュニケーションへの課題に対して、観光従事者側と観光客側の両者が課題解決のために歩み寄りを行っていることがわかった。しかし、多言語対応が本当に外国人観光客を迎え入れるうえで有用な対策なのか、そして観光客満足度にはどのような影響を与えるのかを研究した例はない。

そこで本研究は、外国人観光客誘致と満足度向上に、地域や文化の特性により差はあるが、多言語対応は不可欠なものであることを明らかにすることを試みた。

第1章では、一般に使用されている多言語対応をいくつかに分類し、メリットデメリット等を検討した。

第2章では、観光地での多言語対応成功例をいくつか取り上げ、それらの共通点を考察し、観光現場において成功する多言語対応について考察した。また、多言語対応先進地域と後進地域を比較し、外国人観光客誘致に多言語対応の充実が必要であることを明らかにした。

第3章では、筆者が実施したアンケート調査から、地域や文化による、多言語対応状況やそれに付随して起こる言語的問題への態度の違いを検討した。

結果として、多言語対応の充実が外国人観光客誘致に不可欠であることが明らかになった。地域性や文化による多言語対応状況や言語的問題への態度の違いは、特にアジア圏と欧米圏で違いがあり、それらの違いを考慮に入れた対応が重要であることがわかった。今後は、より詳細な多言語対応への考察と、日本の多言語対応状況とより密接に照らし合わせた研究が必要であると考えられる。